

|   |   |  |                         |
|---|---|--|-------------------------|
|  | <b>MANUAL DE<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS</b> | <b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br/>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</b> | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |   |  | PÁGINA: 1 DE 17         |

## Tabla de contenido

|      |  |    |
|------|--|----|
| 1.   | Introducción.....  | 2  |
| 2.   | Alcance.....   | 3  |
| 3.   | Objetivo .....   | 3  |
| 4.   | Desarrollo del manual.....   | 3  |
| 4.1. | Definición de la Rendición de Cuentas.....   | 3  |
| 4.2. | Soporte Normativo.....   | 4  |
| 4.3. | Principios de la Rendición de Cuentas .....  | 7  |
| 4.4. | Componentes del proceso de rendición de cuentas.....   | 7  |
| 5.   | Realización de la audiencia pública como estrategia de dialogo en la rendición de cuentas..... | 9  |
| 5.1. | Alistamiento Institucional.....  | 9  |
| 5.2. | Diseño .....   | 10 |
| 5.3. | Preparación .....  | 11 |
| 5.4. | Ejecución .....  | 12 |
| 5.5. | Seguimiento y Evaluación.....  | 14 |
| 5.6. | Medios de Rendición de Cuentas en el Hospital General de Medellín.....                         | 15 |
| 6.   | Anexos .....   | 17 |
| 7.   | Modificaciones .....   | 17 |
| 8.   | Aprobación.....  | 17 |

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
| <br>Hospital General de Medellín<br>Luz Castro de Gutiérrez E.S.E. | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 2 DE 17         |

## 1. Introducción

Los mecanismos de participación ciudadana, establecidos en el artículo 103 de la Constitución Política, con excepción del voto, fueron reglamentados inicialmente por la Ley 134 de 1994 y complementados y modificados mediante la Ley 1757 de 2015; esta última, precisa que la rendición pública de cuentas es una obligación permanente tanto de las entidades como de los servidores públicos durante todas las etapas de la gestión pública. Por ello, todo el año, en cada vigencia, deben realizarse actividades de Rendición Pública de Cuentas. En el año 2015, con la promulgación de la ley 1757 (artículo 48) se define la Rendición Pública de Cuentas como "... el proceso mediante el cual las entidades de la administración pública y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo"; de igual forma establece que la Rendición Pública de Cuentas es un mecanismo para promover el control social a la gestión, para garantizar el derecho de los ciudadanos a la participación en la vigilancia de la gestión pública mediante la petición de información y explicaciones de los resultados de la gestión. En este orden de ideas y atendiendo los lineamientos del Manual Único de Rendición de Cuentas del Departamento Administrativo de la Función Pública (en adelante, DAFP) del Departamento Administrativo de la Función Pública y a la reglamentación vigente.

En coherencia con los planes de desarrollo Nacional, Departamental y Municipal, el Hospital General de Medellín se compromete con la gestión basada en principios de transparencia y moralidad de la administración pública y de cada uno de los servidores, porque todos tenemos derecho a una administración confiable, comprensible, cercana, conocida y abierta en contextos sociales, económicos, políticos y culturales cambiantes y exigentes, en los cuales la institucionalidad debe hacer visible su gestión a partir de la rendición de cuentas, entendido este como un componente de los principios constitucionales de transparencia, publicidad y responsabilidad. Rendir cuentas es dar explicaciones, justificar, someter a revisión ciudadana las decisiones y actuaciones de los servidores públicos en el desempeño de la gestión de lo público.

|   |   |  |                         |
|---|---|--|-------------------------|
|  | <b>MANUAL DE<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS</b> | <b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br/>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</b> | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |   |  | PÁGINA: 3 DE 17         |

## 2. Alcance

El proceso de rendición de cuentas en el Hospital General de Medellín, aplica a los directivos de la entidad y a todos los funcionarios desde el rol que ejerzan en los procesos de la institución.

## 3. Objetivo

Fortalecer y armonizar las acciones de rendición de cuentas en el Hospital General de Medellín, fijando pautas comunes relacionadas con el proceso de diseño e implementación de las estrategias de rendición de cuentas que se incluirán en sus Planes Anticorrupción y de Atención al Ciudadano y en el objetivo seis (6) del plan estratégico 2016-2027 “Consolidar la institución como un hospital líder en buenas prácticas de gobierno corporativo y gestión pública”.

## 4. Desarrollo del manual

### 4.1. Definición de la Rendición de Cuentas.

El Departamento Administrativo de la Función Pública – DAFP, en el Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque en Derechos Humanos (versión 2 de 2019) <http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/inicio>), el cuál define el proceso de Rendición de Cuentas como la “...obligación de las entidades de la Rama Ejecutiva y de los servidores públicos del orden nacional y territorial, así como de la Rama Judicial y Legislativa, de informar, dialogar y dar respuesta clara, concreta y eficaz a las peticiones y necesidades de los actores interesados (ciudadanía, organizaciones y grupos de valor<sup>1</sup>) sobre la gestión realizada, los resultados de sus planes de acción y el respeto, garantía y protección de los derechos”.

Por su parte la Ley 1757 de 2015, define la Rendición de Cuentas de la Rama Ejecutiva (art 48) como el “proceso conformado por un conjunto de normas, procedimientos, metodologías, estructuras, prácticas y resultados mediante los cuales, las entidades de la administración pública del nivel nacional y territorial y los servidores públicos informan, explican y dan a conocer los resultados de su gestión a los ciudadanos, la

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
| <br>Hospital General de Medellín<br>Luz Castro de Gutiérrez E.S.E. | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 4 DE 17         |

sociedad civil, otras entidades públicas y a los organismos de control, a partir de la promoción del diálogo”.

Según lo definido en el artículo 49 de la misma Ley, los principios básicos que rigen la Rendición de Cuentas de las entidades públicas son: continuidad y permanencia, apertura y transparencia, y amplia difusión y visibilidad. Así mismo, se fundamenta en los elementos de información, lenguaje claro y comprensible al ciudadano, diálogo e incentivos. La rendición de cuentas es una oportunidad para que la sociedad evidencie los resultados de la entidad de acuerdo con el cumplimiento de la misión o propósito fundamental, además, de la entrega efectiva de bienes y servicios orientados a satisfacer las necesidades o problemas sociales de sus grupos de valor. Así mismo, permite visibilizar las acciones que se desarrollan para el cumplimiento de los derechos de los ciudadanos y su contribución a la construcción de la paz (DAFP).

#### 4.2. Soporte Normativo

La Rendición de Cuentas fundamenta su aplicación en las siguientes normas:

##### Constitución Política de Colombia

**Artículo 270.** Faculta a la ciudadanía para que intervenga activamente en el control de la gestión pública al establecer: "La ley organizará las formas y los sistemas de participación ciudadana que permitan vigilar la gestión pública que se cumpla en los diversos niveles administrativos y sus resultados.

**Artículo 209.** La función administrativa está al servicio de los intereses generales y se desarrolla con fundamento en los principios de igualdad, moralidad, eficacia, economía, celeridad, imparcialidad y publicidad, mediante la descentralización, la delegación y la desconcentración de funciones.

##### Legales

##### Ley 489 de 1998

**Artículo 32.** Democratización de la Administración Pública. Todas las entidades y organismos de la Administración Pública tienen la obligación de desarrollar su gestión acorde con los principios de democracia participativa y democratización de la gestión pública. Para ello podrán realizar todas las acciones necesarias con el objeto de

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
| <br>Hospital General de Medellín<br>Luz Castro de Gutiérrez E.S.E. | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 5 DE 17         |

involucrar a los ciudadanos y organizaciones de la sociedad civil en la formulación, ejecución, control y evaluación de la gestión pública.

**Artículo 33.** Audiencias públicas. Cuando la administración lo considere conveniente y oportuno, se podrán convocar a audiencias públicas en las cuales se discutirán aspectos relacionados con la formulación, ejecución o evaluación de políticas y programas a cargo de la entidad, y en especial cuando esté de por medio la afectación de derechos o intereses colectivos.

**Decreto 1599 de 2005.** Por medio del cual se adopta el Modelo Estándar de Control Interno para el Estado Colombiano” (MECI).

El Modelo Estándar de Control Interno que se establece para las entidades del Estado proporciona una estructura para el control a la estrategia, la gestión y la evaluación en las entidades del Estado, cuyo propósito es orientarlas hacia el cumplimiento de sus objetivos institucionales y la contribución de éstos a los fines esenciales del Estado.

El Modelo plantea un componente denominado comunicación Pública, integrado por una serie de elementos de control, que apoya la construcción de visión compartida, y el perfeccionamiento de las relaciones humanas de la entidad pública con sus grupos de interés interno y externos, facilitando el cumplimiento de sus objetivos institucionales y sociales.

La Comunicación Pública, es un elemento de Control, que garantiza la difusión de información de la entidad pública sobre su funcionamiento, gestión y resultados en forma amplia y transparente hacia los diferentes grupos de interés.

La Comunicación Pública debe garantizar que efectivamente las prácticas de interacción de la entidad con las partes interesadas y la ciudadanía estén enfocadas a la construcción de lo público y a la generación de confianza, mediante la definición de políticas de comunicación y la formulación de parámetros que orienten el manejo de la información.

La Comunicación Pública es uno de los mecanismos de apertura que deben implementar las entidades y que facilita la participación de la ciudadanía en la gestión pública. La publicidad de la información y la interlocución con la ciudadanía y las partes interesadas es una condición necesaria para que se realicen los principios de la democracia participativa y de Democratización de la Administración Pública, tal como lo establece el capítulo VIII de la Ley 489 de 1998, ya que la información es la base de la participación. Un ciudadano bien informado sobre la gestión institucional podrá utilizar otras herramientas de participación ciudadana para involucrarse en la gestión.

El manejo de la información de las entidades hacia la ciudadanía y las partes interesadas supone la implementación de diversos mecanismos y estrategias que

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 6 DE 17         |

faciliten el acceso a la información sobre deberes y derechos de los ciudadanos y los servicios a los que puede acceder en su relación con la entidad, por ejemplo publicar programas y proyectos a desarrollar, publicitar documentos de interés, difundir información sobre contratos, realizar campañas de comunicación con sus usuarios y garantizar el uso de mecanismos legales para ejercer el derecho a la participación ciudadana.

Como un elemento adicional que facilita la Comunicación Pública entre las entidades y las partes interesadas se deben adelantar estrategias permanentes de rendición de cuentas a la ciudadanía, a través de las cuales se responda públicamente por las funciones encomendadas, los recursos, los planes, programas y servicios asignados por la Constitución y las Leyes.

**Acuerdo 17 de 2004.** Por medio de éste se establece el sistema de informe de gestión en el Municipio de Medellín, a través del cual la Administración Municipal en su sector central y descentralizado, tienen la obligación de mantener procesos permanentes de comunicación pública a la comunidad y en especial el de la presentación de informes de gestión.

**Resolución No. 197 de 2010.** Por medio de la cual se reglamenta la Rendición y Revisión de la Cuenta e Informes para el Municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas sobre las cuales la Contraloría General de Medellín ejerce control fiscal.

**Documento Conpes 3654 de 2010.** Por medio del cual se establece la política de rendición de cuentas de la Rama Ejecutiva.

**Ley 489 de 1998** Artículo 33 “Audiencias públicas”

**Ley 1474 de 2011** “Estatuto Anticorrupción”

**Ley 1712 de 2014** “Transparencia y acceso a la información pública”

**Ley 1757 de 2015:** Artículos 48 al 59 “Manual Único de Rendición de Cuentas”

**Decreto 1499 de 2017** “Actualización del Modelo de Planeación y Gestión”

Uno de los propósitos del MIPG es que las entidades tengan claro su horizonte a corto y mediano, con el objetivo de que se focalicen los procesos de gestión en la consecución de resultados que permitan garantizar los derechos, satisfacer las necesidades y atender los problemas de los ciudadanos.

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 7 DE 17         |

Teniendo en cuenta que el MIPG busca facilitar la gestión de las entidades y orientarla hacia el logro de resultados, mediante la tercera dimensión del Modelo, **Gestión con Valores para Resultados**, busca poner en marcha las trayectorias de implementación de políticas definidas en la dimensión de **Direccionamiento Estratégico**.

**Decreto 270 de 2017** “Participación de los ciudadanos en la elaboración de proyectos”

**Circular externa 008 de 2018 Supersalud** 1.2. Rendición de cuentas numeral 1.2.1 instrucciones específicas para E.S.E. página 49

#### 4.3. Principios de la Rendición de Cuentas

En el Hospital General de Medellín declara que la gestión de lo público es transparente. La Administración rinde cuentas de todo lo que hace, con quién lo hace, cuándo lo hace, cómo lo hace y con cuánto lo hace. Las relaciones con los grupos de valor son abiertas y claras, y se desarrollan a través de los espacios de participación ciudadana. Reconocemos que la confianza en las personas que dirigen la Administración es esencial para garantizar la legitimidad del Estado y la gobernabilidad, enmarcada en los siguientes principios: Continuidad, permanencia, apertura, transparencia, amplia difusión y visibilidad.

Haciendo visible la gestión a través de la relación directa entre el Gerente, equipo directivo y los servidores públicos con los grupos de valor que se atienden. Se materializa en la entrega de información adecuada para facilitar la participación de los ciudadanos en las decisiones que los afecten, tal como lo manda el artículo 2º de la Constitución Política. Para ello el Hospital mantiene abierta la información y los documentos públicos a través de la página Web.

El nivel de desarrollo institucional en la rendición de cuentas a superado el nivel inicial y el de conciliación, encontrándonos en el nivel de perfeccionamiento ya que hemos cualificado nuestro proceso a las estrategias con inclusión y el enfoque de derechos humanos y paz en la rendición de cuentas.

#### 4.4. Componentes del proceso de rendición de cuentas

La rendición de cuentas a los ciudadanos se fundamenta en tres (3) componentes básicos:

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
| <br>Hospital General de Medellín<br>Luz Castro de Gutiérrez E.S.E. | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 8 DE 17         |

- ✓ **Información:** Proporcionar información sobre las decisiones y explicar la gestión pública, sus resultados y los avances en la garantía de derechos, derivados de la gestión institucional en los diferentes procesos. Esta información debe ser de calidad y en lenguaje claro para llegar a todos los grupos de interés.

La información para el cliente interno, los usuarios y demás partes interesadas, se hace visible a través de diferentes estrategias algunas de las cuales se relacionan a continuación:

- Informes de gestión de la vigencia anterior
  - Actualización de página web
  - Piezas comunicativas
  - Comunicados de prensa
  - Redes sociales
  - Utilización de espacios en medios de comunicación masiva
  - Cartelera institucionales
  - Escucha activa
- ✓ **Diálogo:** con los grupos de interés identificados, este elemento está dirigido a la atención de preguntas y brindar explicaciones en escenarios presenciales de encuentro, complementados, con condiciones de accesibilidad y si es posible facilitándolo con medios virtuales.  
Para dar cumplimiento a éste elemento la institución utiliza las siguientes estrategias:
    - Audiencias públicas de rendición de cuentas
    - Participación en ferias de transparencia
    - Participación en mesas de trabajo del conglomerado público
    - Reuniones con: Junta directiva, asociación de usuarios, proveedores de bienes y servicios, otros prestadores de servicios de salud, aseguradoras, agremiaciones.
    - Servidores públicos y colaboradores sensibilizados.
    - Grupos focales
- ✓ **Responsabilidad:** Desarrollando las capacidades institucionales para atender los compromisos y acciones de mejora identificadas en dichos espacios. A la vez que se promueve la capacidad de la ciudadanía, medios de comunicación, sociedad civil y órganos de control para asegurar el cumplimiento de obligaciones o de imponer sanciones si la gestión no es satisfactoria.

|   |   |  |                         |
|---|---|--|-------------------------|
|  | <b>MANUAL DE<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS</b> | <b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br/>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</b> | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |   |  | PÁGINA: 9 DE 17         |

## **5. Realización de la audiencia pública como estrategia de dialogo en la rendición de cuentas**

### **5.1. Alistamiento Institucional**

Este alistamiento es realizado inicialmente desde el equipo directivo para notificar las responsabilidades en la rendición de cuentas y su participación activa en la entrega de información objetiva, clara y confiable, la oficina de calidad y planeación es quien liderará el proceso de recolección de información para consolidar el informe de gestión con las características descritas por norma y definidas al interior de la organización que incluye los indicadores del cuadro de mando integral.

El Comité ampliado de gerencia prepara la información de la gestión de cada uno de los programas, proyectos y procesos de forma sencilla, clara y concisa para que pueda ser entendida por la ciudadanía y demás partes interesadas. Esta información es revisada y clasificada por éste grupo.

El alistamiento se desarrolla conjuntamente entre la oficina de calidad y planeación, Atención al Usuario y comunicaciones. Entre sus funciones se encuentra la selección y organización de la información a presentar, la definición de estrategias de comunicación para garantizar que la interlocución sea de doble vía y la organización de la audiencia pública.

Algunas de las temáticas que pueden ser tratadas en la audiencia pública de rendición de cuentas son las siguientes:

- Misión, visión y estructura organizacional de la institución
- Informe de Sostenibilidad
- Informe de Gestión en cumplimiento de la Resolución 408 de 2018
- La relación de contratos, con su respectivo objeto contractual, monto, número y estado (terminados y en ejecución)
- Acciones de mejoramiento institucional
- Planta de personal y ajuste a la misma
- Recursos de la institución: humano, técnico, financiero y presupuestal.
- Ejecución programas y proyectos del plan de desarrollo institucional
- Logros alcanzados
- Estados financieros y ejecución presupuestal del año
- Actividades de cooperación y participación
- Resultado encuesta de satisfacción de usuarios
- Gestión de las PQRD
- Proyectos de inversión

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 10 DE 17        |

La institución define si realiza una audiencia pública de rendición de cuentas general o la realiza en varias secciones específicas según sus partes interesadas.

Se propone realizar la audiencia pública dentro del primer cuatrimestre del año, (enero-abril) para responder por la gestión de la vigencia anual anterior.

El informe de la rendición de cuentas se debe publicar como mínimo un mes antes de la audiencia pública, en la página web de la institución.

En los diez primeros días del mes de abril, la institución debe registrar en la página de la SUPERSALUD, la información de la fecha de programación y el lugar de realización de la audiencia pública, igualmente la realización y el resultado de la audiencia pública de rendición de cuentas, deber ser reportado en el mismo enlace, dentro de los treinta (30) días calendario siguientes a su celebración en el formato técnico definido por la Superintendencia Nacional de Salud. SUPERSALUD. [www.supersalud.gov.co](http://www.supersalud.gov.co)

El área de comunicaciones actualiza una base de datos anual con la base de grupos de interés de la entidad definida para el cuatrienio con la formulación del plan de desarrollo, con las organizaciones de la sociedad civil: asociaciones o comités de usuarios, consejos regionales, gremios, veedurías, universidades, medios de comunicación, asociaciones de profesionales, proveedores, etc. más relevantes beneficiarias de los servicios de la institución para contactarlas e invitarlas a la audiencia pública. Estas organizaciones sociales serán los principales interlocutores en la audiencia pública de rendición de cuentas.

Los funcionarios de la institución también reciben sensibilización e información sobre la estrategia de rendición de cuentas y sobre los mecanismos para su Implementación, a través de las diferentes estrategias definidas en el plan de medios.

## 5.2. Diseño

El área de comunicaciones, determina las estrategias y sus componentes en el plan de medios con las necesidades de información identificadas y los temas priorizados, las actividades de divulgación de la audiencia pública a los ciudadanos sobre los mecanismos de realización de la misma, su alcance y las herramientas que puede utilizar para el control social y el diseño de formatos de recolección, evaluación, presentación y consulta.

Para ello se puede utilizar el boletín institucional, las carteleras, las novedades del personal, la página web, reuniones con la asociación de usuarios y otras

|   |   |  |                         |
|---|---|--|-------------------------|
|  | <p>MANUAL DE<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS</p> | <p>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br/>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</p> | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |   |  | PÁGINA: 11 DE 17        |

organizaciones, para clarificarles la información y propiciar su participación en el seguimiento del proceso de rendición de cuentas.

### 5.3. Preparación

La oficina de calidad y planeación y la oficina de comunicaciones, son los responsables de realizar todos los preparativos para la audiencia pública y desplegar al nivel que lo requiera la Estrategia de Rendición de Cuentas, información a entregar a los actores y grupos de interés completa, actualizada y comprensible.

Definir las herramientas de convocatoria de listas para realizar las invitaciones respectivas.

Para su organización se tendrán en cuenta los siguientes aspectos:

- Medio: Presencial, virtual y/o Híbrido (condición apremiante en condiciones de aforo)
- Lugar: Se debe tener en cuenta, el acceso y el número de personas invitadas, en lo posible, solicitar confirmación de asistencia.
- Fecha: Anualmente en el cronograma de reuniones y actividades de la institución se define la fecha de la rendición de cuentas y se informa a las entidades interesadas con mínimo un mes de anticipación para que reserven sus agendas.
- Duración: El Gerente, el jefe de la oficina de calidad y planeación y el líder de comunicaciones, definen la duración y número de jornadas a realizar según las condiciones de la institución.
- Suministros: La oficina de calidad y planeación y el área de comunicaciones establecen las necesidades de suministros para el adecuado desarrollo de la audiencia, tales como refrigerios, internet, cámara de video, grabadora, registro de asistencia, etc.
- Reglamento de la audiencia, El Gerente y el jefe de la oficina de calidad y planeación definen la agenda de la reunión, teniendo en cuenta aspectos como tiempo de las intervenciones, número de intervenciones, forma de dar respuesta a las intervenciones.

5.3.1. Convocatoria: Con treinta días de anticipación se realiza la convocatoria por los medios masivos de comunicación disponibles en el área de influencia de la institución, se podrá utilizar boletines de prensa, programas radiales, comunicados, oficios, carteleras institucionales, volantes, entre otros. A los grupos de interés, se realizará invitación personalizada en físico o en medio magnético de la audiencia pública de rendición de cuentas.

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 12 DE 17        |

Las instituciones que deseen presentar propuestas de intervención durante la rendición de cuentas, deberán diligenciar el **formato ES-PLI-GP05F01 Presentación de propuestas rendición de cuentas**, el cual está disponible en la página web institucional.

La ciudadanía en general, será invitada a través de los medios masivos de comunicación, donde se especificará que la información de la Institución está disponible en la página web para su consulta.

5.3.2. Inscripción y radicación de propuestas: Las organizaciones de la sociedad civil, con mínimo 10 días de antelación a la audiencia, deben presentar y radicar en el archivo administrativo de la institución, las propuestas de intervención, para que les sean asignados los espacios dentro de la audiencia, el área de gestión documental realiza la radicación de las propuestas y las envía al área de calidad y planeación para incorporarlas en la agenda de audiencia pública.

Los directores y líderes de los procesos preparan las respuestas a las preguntas realizadas por las organizaciones sociales las cuales se responderán de forma directa en la audiencia de rendición.

Los ciudadanos individualmente tendrán la oportunidad de intervenir en la audiencia sin necesidad de radicar previamente sus propuestas. Para ello se fijará un tiempo de intervenciones.

#### 5.4. Ejecución

Esta etapa consiste en la puesta en marcha de la estrategia de rendición de cuentas y refleja el compromiso con el cumplimiento de los objetivos y metas trazadas ejecutando:

- Acciones de publicación
- Difusión
- Comunicación de información
- Desarrollo de espacios de diálogos con la participación de grupos de interés.

A la entrada de la audiencia los organizadores entregan a los ciudadanos asistentes un formato para que registren sus preguntas, comentarios y/o sugerencias, estos formatos se recogen y se agrupan por temas para dar respuesta en la etapa final de la audiencia. La audiencia pública será presidida siempre por el Gerente o un representante que él delegue. Participarán además en la mesa principal, representantes de las

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 13 DE 17        |

organizaciones invitadas, jefes de áreas y directores y demás personal que el equipo organizador designe.

Para garantizar el orden, se designa un moderador, el cual debe administrar los tiempos y coordinar las intervenciones, este puede ser externo al Hospital, preferiblemente un comunicador.

Serán funciones del moderador las siguientes:

- ✓ Presentar la agenda del día y explicar las reglas de juego para el desarrollo de la audiencia.
- ✓ Garantizar que todos los participantes inscritos tengan el mismo tiempo de intervención.
- ✓ Evitar que la audiencia se convierta en un debate.
- ✓ Hacer que las intervenciones sean sobre el tema que se trata y en el caso de las organizaciones, sobre la propuesta y/o evaluación radicada.
- ✓ Recibir el formato diligenciado de los participantes y darles un orden lógico a las intervenciones de los ciudadanos (de acuerdo a los temas).
- ✓ Hacer un registro de todas las opiniones, quejas y/o denuncias presentadas. Se sugiere disponer de los medios necesarios para registrar en audio las intervenciones de los participantes.
- ✓ Al finalizar el proceso, recoger la opinión de los participantes a través de una breve encuesta acerca de la metodología y contenido de la audiencia pública.

La audiencia debe desarrollarse en cuatro bloques, así:

#### 5.4.1. Intervención de la entidad

El Gerente y/o su delegado, presenta el informe de gestión, con los compromisos, sus ejecuciones, logros, dificultades, retos y los resultados de la institución, puede apoyarse en los miembros del comité ampliado de gerencia.

Este primer bloque puede realizarse en media hora.

#### 5.4.2. Intervención de las organizaciones sociales

Un representante de la organización social debe ilustrar la propuesta que radicó para participar en la audiencia, tendrá un límite de tiempo establecido para su presentación, teniendo en cuenta el número de organizaciones inscritas.

Se recomienda que las intervenciones de las organizaciones sean por lo menos de 10 minutos y se organicen por temas afines de tal forma que las respuestas de la entidad sean frente a cada agrupación temática.

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 14 DE 17        |

#### 5.4.3. Intervención de los ciudadanos

Los ciudadanos podrán intervenir para presentar las inquietudes de acuerdo con lo registrado en el formato de inscripción. La intervención de los ciudadanos tendrá una duración establecida por la institución de acuerdo a la cantidad de ciudadanos que presentaron inquietudes.

#### 5.4.4. Cierre y evaluación de la audiencia

En esta parte se presentan las conclusiones de la audiencia, presentadas por la Oficina de Control Interno.

### 5.5. Seguimiento y Evaluación

Esta etapa incluye, en cumplimiento del artículo 56 de la Ley 1757 de 2015, la entrega de respuestas escritas a las preguntas ciudadanas dentro de los 15 días posteriores a su formulación en el marco del proceso de rendición de cuentas. De igual forma, esas respuestas deben ser publicadas en la página web o en los medios de difusión oficiales de las entidades.

La etapa de evaluación y seguimiento se convierte en una estrategia transversal, que evalúa los avances de la entidad para el periodo, con las siguientes acciones:

- Medición de la satisfacción y percepción ciudadana por grupos de interés mediante el formato **formato ES-PLI-GP05F02 Encuesta Evaluación de la Audiencia Pública** a la ciudadanía, con el fin de realizar ajustes que mejoren audiencias futuras.
- La evaluación del equipo directivo respecto al desarrollo de la estrategia.
- Implementar acciones de mejoramiento divulgadas a los grupos de interés.
- Generar el autodiagnóstico posterior a cada rendición de cuentas.
- Hacer seguimiento a los compromisos adquiridos con los grupos de interés en la Rendición Pública de Cuentas (según lo registrado en acta)
- Evaluar la contribución de la Rendición Pública de Cuentas en la gestión de la entidad (resultados e impactos), a fin de establecer si las acciones de diálogo presenciales implementadas permitieron.

El Sistema Integral de Control Interno cuenta con un seguimiento del componente de información y comunicación y es monitoreada la rendición de cuentas dentro del

|   |                                   |  |                         |
|---|-----------------------------------|--|-------------------------|
|  | MANUAL DE<br>RENDICIÓN DE CUENTAS | PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |                                   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |                                   |  | PÁGINA: 15 DE 17        |

seguimiento del Plan Anticorrupción y Atención al Ciudadano por la oficina de Auditoría Interna de la institución.

### Rendición de Cuentas a la Contraloría General de Medellín

A través de la Resolución No. 197 de 2010. Por medio de la cual se reglamenta la Rendición y Revisión de la Cuenta e Informes para el Municipio de Medellín y sus entidades descentralizadas sobre las cuales la Contraloría General de Medellín ejerce control fiscal.

#### 5.6. Medios de Rendición de Cuentas en el Hospital General de Medellín

| MEDIO DE COMUNICACIÓN | MEDIO Y PERIODICIDAD   | OBJETIVO   | RESPONSABLE                                       |
|-----------------------|--|--|---|
| MEDIOS ESCRITOS       | Informe de gestión.<br>Boletines   | Dar a conocer a la comunidad Hospitalaria los resultados de los programas y proyectos del Hospital en el año inmediatamente anterior y cómo éstos se benefician a la comunidad en general. | Comunicaciones<br>Oficina de Calidad y Planeación |
| MEDIOS VIRTUALES      | Página Web Institucional.<br><a href="http://www.hgm.gov.co">www.hgm.gov.co</a><br>A más tardar el 31 de enero de cada año   | Publicar información definida en la resolución 1712 de 2014 en el link de Transparencia y acceso a la información pública en la página Web   | Comunicaciones                                    |
|                       | Página Web Institucional.<br><a href="http://www.hgm.gov.co">www.hgm.gov.co</a><br>y en perfil de facebook<br>Cada dos meses | Publicar en la página Web el informe de gestión y en el perfil de facebook los ítems más relevantes del informe de gestión. Igualmente publicar toda la contratación institucional.        | Comunicaciones                                    |

|   |   |  |                         |
|---|---|--|-------------------------|
|  | <b>MANUAL DE<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS</b> | <b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br/>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</b> | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |   |  | PÁGINA: 16 DE 17        |

| MEDIO DE COMUNICACIÓN                 | MEDIO Y PERIODICIDAD  | OBJETIVO   | RESPONSABLE  |
|---------------------------------------|---|--|--|
|                                       | En la Intranet  | Publicar las evaluaciones del plan de acción y todos los informes de gestión   | Comunicaciones   |
|                                       | Evaluación plan de acción   | Publicar la ejecución de los diferentes proyectos del plan de acción. Las novedades del Hospital están dirigidas a los funcionarios y colaboradores.           | Comunicaciones   |
| MEDIOS DE COMUNICACIÓN DIRECTOS       | Presentar el informe de gestión y plan de acción de la vigencia anterior            | Presentar el informe de gestión anual a toda la comunidad, tanto funcionarios como colaboradores.  | Gerencia<br>Comunicaciones<br>Oficina de<br>Calidad y<br>Planeación. |
|                                       | Reunión con proveedores y empresas contratistas. En el primer trimestre de cada año | Presentar el informe de gestión anual a proveedores y empresas contratistas.   | Gerencia<br>Comunicaciones<br>Oficina de<br>Calidad y<br>Planeación. |
|                                       | Reunión con la asociación de usuarios y comunidad dos veces al año                  | Presentar el informe de gestión anual e informe de gestión a junio a la asociación de usuarios y comunidad en general.   | Gerencia<br>Comunicaciones<br>Oficina de<br>Calidad y<br>Planeación. |
| EN FORMA DIRECTA A LA JUNTA DIRECTIVA | Reunión con la Junta Directiva. Cada dos meses                                      | Presentar ante la Junta Directiva del Hospital informe de Gestión de manera periódica donde se evidencie el avance del Plan de Acción y el Plan de Desarrollo. | Gerencia<br>Oficina de<br>Calidad y<br>Planeación                    |
| ANTE EL CONCEJO DE MEDELLÍN           | Reunión con el Concejo de Medellín. Cada vez que sea requerido                      | Evidenciar el avance del Plan de Acción del año y el Plan de Desarrollo del periodo.   | Gerencia<br>Oficina de<br>Calidad y<br>planeación.                   |

|   |   |  |                         |
|---|---|--|-------------------------|
|  | <b>MANUAL DE<br/>RENDICIÓN DE CUENTAS</b> | <b>PLANEACIÓN INSTITUCIONAL<br/>GESTIÓN DE LA PLANEACIÓN</b> | CÓDIGO: ES-PLI-GP005M01 |
|   |   |  | VERSIÓN: 01             |
|   |   |  | PÁGINA: 17 DE 17        |

| MEDIO DE COMUNICACIÓN          | MEDIO Y PERIODICIDAD   | OBJETIVO  | RESPONSABLE  |
|--------------------------------|--|---|--|
| ANTE EL ALCALDE DE MEDELLÍN    | Alcalde de Medellín<br>Cada vez que sea requerido                                      | Evidenciar el avance del Plan de Acción del año y el Plan de Desarrollo del periodo.  | Gerencia<br>Oficina de Calidad y Planeación.                         |
| ANTE LOS ORGANISMOS DE CONTROL | A la Contraloría General. Con la periodicidad definida en la Resolución N° 197 de 2010 | Cumplir con el 100% de los informe de Rendición de la Cuenta a la Contraloría General de Medellín y demás organismos de control como la Supersalud. | Gerencia<br>Oficina de Auditoría.<br>Oficina de Calidad y Planeación |

## 6. Anexos

Formato ES-PLI-GP05F01 Presentación de propuestas rendición de cuentas  
Formato ES-PLI-GP05F02 Encuesta Evaluación de la Audiencia Pública

## 7. Modificaciones

| VERSIÓN | FECHA      | RAZÓN DE LA ACTUALIZACIÓN  |
|---------|------------|--|
| 00      | 01/06/2014 | Nueva versión del Sistema de Gestión Integral de Calidad SGIC.   |
| 01      | 24/03/2022 | Manual Único de Rendición de Cuentas con enfoque en Derechos Humanos (versión 2 de 2019) <a href="http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/inicio">http://www.funcionpublica.gov.co/web/murc/inicio</a> |

## 8. Aprobación

| ELABORO                          | REVISO                                      | APROBO                               |
|----------------------------------|---|--------------------------------------|
| Nombre: Nathalia Correa León     | Nombre: Adriana María Giraldo Molina        | Nombre: Mario Fernando Córdoba Pérez |
| Cargo: P.U: Calidad y Planeación | Cargo: Jefe Oficina de Calidad y Planeación | Cargo: Gerente                       |

VIGENTE A PARTIR DE: 24/03/2022